

## **Novedades Reforma Pro Consumidor**

José Roa

La **reforma pro consumidor** (Ley 21.398 de 24.12.2021 disponible en <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/12/24/43136/01/2061725.pdf>) tiene más de 30 modificaciones a la Ley de Protección al Consumidor. Tras la dictación de la ley en 1997; la reforma de 2004 que incorporó la defensa de los intereses colectivos de los consumidores; la reforma de que explicitó derechos a los consumidores financieros; y la reforma de 2018 sobre fortalecimiento del Sernac, la reforma pro consumidor configura una reforma significativa en los derechos sustantivos de los consumidores.

A continuación, revisaremos las principales **modificaciones**; las **normas con vigencia diferida**; y los **reglamentos** mandatados al ejecutivo.

I. Las principales **modificaciones** son:

**(A) La introducción de nuevos principios de interpretación de las normas de la ley de protección al consumidor y de los contratos de adhesión.**

De acuerdo al principio pro consumidor, las normas de la ley de protección al consumidor deben interpretarse siempre en favor de los consumidores. Por su parte, tratándose de cláusulas ambiguas deberán interpretarse a favor el consumidor, y tratándose de cláusulas contradictorias prevalecerá la más favorable para el consumidor.

**(B) La incorporación de nuevos de derechos de los consumidores.**

Se consagra el derecho del consumidor a acudir siempre al tribunal competente, pudiendo someterlo mediación, conciliación o arbitraje, los que deben ser gratuitos para el consumidor, una vez surgido el conflicto y contando con la voluntad expresa del consumidor. Asimismo, se establecen como derechos del consumidor, los derechos consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas relativas a la

protección de los derechos de los consumidores, haciendo expresa referencia a la ley 18.010. Esto abre un conjunto de posibilidades a la luz de las facultades en materia de protección que poseen tanto el Sernac como las Asociaciones de Consumidores.

**(C) La incorporación de nuevas reglas aplicables a contratos adhesión.**

Se incorporó como una nueva hipótesis de cláusulas abusivas, aquellas que limiten los medios para ejercer los derechos de los consumidores; establece la obligación de adaptar los contratos para garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva; el deber de proporcionar sus contratos al organismo fiscalizador competente; y respecto del término anticipado del contrato por parte del consumidor, establece el deber de informar los medios y condiciones para hacerlo, las que no podrán ser más gravosas que las exigidas para contratar de manera que sea tan fácil contratar como terminar el contrato.

**(D) La incorporación de nuevas reglas del derecho a retracto y comercio a distancia.**

El derecho de retracto, derecho de arrepentimiento o periodo de enfriamiento está establecido en determinadas hipótesis, en que los consumidores enfrentan asimetrías adicionales de información o estrategias agresivas de comercialización. En sus orígenes el año 2004, se estableció como un elemento a través de los cuales podían competir, sin embargo, se transformó en una cláusula de estilo su exclusión en el comercio a distancia.

Por dicha razón se modificaron algunas de sus reglas, incorporando como hipótesis de procedencia aquellas compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien; estableciendo el deber de informar su existencia o exclusión; y estableciendo la imposibilidad del proveedor de excluir el derecho de retracto en la contratación de bienes o productos por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancias, salvo en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez,

o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal, debiendo dictarse un reglamento que regule la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión, una vez transcurridos cuatro meses desde su publicación en el Diario Oficial.

**(E) Se establecen nuevas reglas en materia del derecho legal de garantía**

En materia de garantía legal, se amplía su plazo de ejercicio de 3 a 6 meses, la que entrará en vigencia transcurrido el plazo de tres meses contado desde la fecha de publicación de esta ley en el Diario Oficial; el deber de información de este derecho por parte del proveedor; y se eliminan las antinomias existentes, ratificando el derecho irrenunciable del consumidor a elegir entre la triple opción de reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, y en ningún caso sujetarlo al ejercicio de la garantía voluntaria.

**(F) Se establecen reglas especiales en el marco de las garantías de vehículos motorizados.**

Se consagra un deber de información sobre la mantención de vehículos necesaria para mantener la garantía voluntaria; el derecho a la libre elección de servicios técnicos; y el derecho a un vehículo de reemplazo durante el ejercicio de reparación por garantía que supere 5 días hábiles. Todas estas obligaciones serán exigibles una vez transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

**(G) Se incorporan nuevos deberes en materia de información básica comercial**

Sumados a los deberes de información ya señalados, se establece como información básica comercial que debe ser entregada previamente al consumidor, *la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación, la que* será exigible una vez transcurridos ocho meses desde la publicación de esta

ley en el Diario Oficial; y en materia de comercio a distancia, el deber de informar, *antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y el tiempo que tarde el servicio de despacho.*

**(H) Se incorporan nuevas reglas consumidor financiero.**

En materia de protección al consumidor financiero se amplía el derecho de pago anticipado a todo tipo de operaciones financieras a consumidores, sin límites respecto del capital adeudado; se establece el derecho del consumidor a solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago sin que el proveedor pueda cobrar los costos de administración, operación y/o mantención; se norma la entrega de certificados y antecedentes para la renegociación de créditos y sanciona la no entrega dentro de plazo, con el no cobro de intereses y reajustes mientras su entrega se encuentre pendiente; se establece el deber del proveedor de analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir sus obligaciones, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin, debiendo informarle el resultado de dicho análisis; el deber de entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate; y en se prohíbe, en las instituciones de educación superior, ofrecer créditos que no tengan relación con el financiamiento del servicio educacional. Dentro de los cuatro meses desde su publicación en el Diario Oficial, deberá dictarse un reglamento que, determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones de análisis de solvencia económica del consumidor y deber de entrega de información sobre la operación.

**(I) Se establece nuevas reglas consumidor transporte aéreo.**

Adicionalmente se modifican los derechos de los pasajeros establecidos en el Código Aeronáutico, estableciendo deberes de información de los derechos de los pasajeros; regulándose los montos de compensación al pasajero afectado con la denegación de embarque; se determinan las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones procedentes; se regula la restitución de las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero en caso de no verificarse el viaje, ya

sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente; se prohíbe la denegación por no uso de una fracción de un viaje por tramos y/o por trayectos de ida y vuelta; se regula el viaje de menores de 14 años en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma; la modificación o solicitud de devolución del monto pagado, por impedido de viajar certificado por un médico; y el traslado de animales, en condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.

**(J) Se entregan facultades a Sernac en materia de protección de datos personales de los consumidores.**

Se establece que el Sernac podrá ejercer sus facultades, incluido el ejercicio de demandas en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, en materia de datos personales de los consumidores, salvo que la facultad en particular sea de competencia de otro órgano, especialmente en el caso de una futura agencia de datos personales.

**(K) Se regulan las compras asociadas a un medio de pago vinculado con el proveedor.**

Se prohíbe que se restrinja o condicione que la compra de bienes o servicios a que se realice exclusivamente con un medio de pago relacionado; que se ofrezcan descuentos asociados exclusivamente a un medio de pago relacionado, cuando el acceso a dicho descuento se condicione a la celebración de una operación de crédito de dinero en más de una cuota.

Asimismo, el proveedor que ofrezca descuentos asociados exclusivamente a un medio de pago relacionado, debe informar previamente al consumidor el costo total del crédito, en caso que se celebre una operación de crédito de dinero en más de una cuota; y expresar en toda publicidad el precio al contado del bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción a que se refiere el inciso anterior.

**(L) Se establecen otras reglas especiales.**

Finalmente, en materia de educación superior facilita la entrega gratuita de certificados; y se establece el deber de identificar en las boletas de cobro la suspensión, paralización o no prestación de un servicio previamente contratado y por el cual hubieren pagado derecho de conexión, instalación, incorporación o mantención.

II. Cuentan con **vigencia diferida** las siguientes modificaciones:

1. La obligación sobre información básica comercial relativa a la duración del bien en condiciones previsibles de uso (1 n° 3 LPC), será exigible una vez transcurridos ocho meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial;
2. La obligación de los transportadores de informar a los pasajeros de sus derechos (133 Código Aeronáutico), de acuerdo con lo establecido en el número 1 del artículo 2 de esta ley, será exigible una vez transcurridos dos meses desde su publicación en el Diario Oficial; y
3. Las obligaciones que impone a los proveedores de vehículos motorizados (12 C LPC) serán exigibles una vez transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial; y
4. La ampliación del plazo de ejercicio del triple derecho de opción de la garantía legal (21 LPC) entrará en vigencia transcurrido el plazo de tres meses contado desde la fecha de publicación de esta ley en el Diario Oficial.

III. Finalmente se mandata al ejecutivo la dictación los siguientes **reglamentos** una vez transcurridos cuatro meses desde su publicación en el Diario Oficial:

- i. Reglamento que establezca las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos de mediación, conciliación o arbitraje en materia de protección al consumidor (3 g) LPC);
- ii. Reglamento que regule la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión; y
- iii. Reglamento determinará la forma y condiciones que deberán observarse para

dar cumplimiento a la obligación de análisis de solvencia económica entre otras (17 N LPC).